

Federal Communications Commission

Consumer Alert

Fraude con llamadas por cobrar a México

La FCC se ha enterado de un fraude telefónico que se origina en México y aparentemente está orientado a las comunidades hispanas.

Los consumidores nos han informado que han sido engañados para aceptar llamadas por cobrar de un familiar cuando, de hecho, la llamada es de un extraño. Luego, se factura fraudulentamente al consumidor una cantidad alta por la llamada que dura unos pocos minutos o menos – o por una llamada no existente.

Este acto fraudulento parece ser prevalente en las comunidades de habla hispana de California, Texas, Florida, Nueva York e Illinois. El fraude está orientado a consumidores con apellidos hispanos.

He aquí cómo funciona

Un operador llamada al número de teléfono de la casa del consumidor y le indica a éste que tiene una llamada por cobrar de un familiar con una una emergencia o un mensaje importante. El operador posee toda la información relevante –el apellido del familiar, el nombre del marido, de la esposa, etc. El operador le provee al consumidor el "nombre del familiar que llama". El consumidor acepta la llamada a través del operador, asumiendo que hay una emergencia real o un mensaje. En el momento de aceptar la llamada, el consumidor es conectado con un extraño que ofrece información no relacionada con la familia del consumidor. Al darse cuenta de que la llamada es un fraude, el consumidor de inmediato cuelga, pero aún así la llamada aparecerá en la factura telefónica.

En algunos casos, el consumidor ni siquiera tiene tiempo de responder "sí" o "no" con respecto a la llamada; el operador automáticamente le comunica la llamada sin esperar una respuesta afirmativa. En otras ocasiones, el consumidor rechaza la llamada y aún así se le factura una tarifa muy alta por la llamada por cobrar que nunca aceptó.

Cómo evitar este tipo de fraude

Los consumidores deben usar el reconocimiento de voz como una herramienta para identificar la persona que hace la llamada por cobrar. Específicamente, los consumidores deben pedir al operador que la persona que hace la llamada por



costrar diga su nombre, en vez de permitir al operador que diga el nombre de la persona que está haciendo la llamada. Además, los consumidores deben revisar cuidadosamente sus facturas telefónicas para determinar su exactitud, e informar sobre errores a la compañía que factura los cargos erróneos.

Cómo presentar una queja ante la FCC

Se alienta a las personas víctimas de fraude a presentar una queja informal escrita ante la FCC. No se impone cargo alguno por este trámite. La carta debe incluir su nombre, dirección, número o números de teléfono involucrados en la queja, un número de teléfono donde puede ser contactado durante el horario regular de trabajo y el nombre de su compañía telefónica de larga distancia. Su carta también debe incluir tanta información específica como sea posible, tal como una explicación de las circunstancias que le llevaron a presentar la queja; los nombres de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja; los nombres y número de teléfono de los empleados de la compañía telefónica con los que usted mantuvo conversaciones en un esfuerzo por resolver su queja; las fechas en las que habló con los empleados; y cualquier otra información que pudiera ayudar a la FCC a procesar su queja. (Asimismo, su compañía telefónica local con frecuencia tiene registros que resultan esenciales para el procesamiento de su queja). Debe enviar su queja a:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554

Para presentar una queja electrónicamente, visite www.fcc.gov/cgb y haga clic en el formulario de quejas de la FCC. Puede presentar una queja a través del correo electrónico en fccinfo@fcc.gov o enviar su queja por fax al 202-418-0232

Para recibir con regularidad por correo electrónico información de la FCC para el consumidor, envíe un mensaje electrónico a: subscribe@info.fcc.gov. Escriba lo siguiente en la línea del tema (subject): subscribe fcc-consumer-info Su nombre Su apellido

010630

